

Behorende bij en derhalve deel uitmakende van de overeenkomst tussen instelling en deelnemer.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN NOORD NEDERLANDSE ACADEMIE**

### **1. DEFINITIES**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
- b. Instelling: de Noord Nederlandse Academie: Onderdeel van Pedimed BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 54028361.
- c. Opleiding: Een opleiding die opleidt tot een erkend MBO diploma
- d. Cursus: Een korte cursus/workshop/training, die niet opleidt tot een erkend MBO diploma, of een korte (applicatie/specialisatie) cursus die onderdeel is van een erkend MBO diploma
- e. Deelnemer: Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de instelling afneemt.

### **2. KOSTEN EN DUUR VAN DE OPLEIDING**

- a. De instelling bepaalt de onderwijsbijdrage en vermeldt deze in de brochure.
- b. Deze vastgestelde onderwijsbijdrage is exclusief de kosten voor boeken en overige leermiddelen en exclusief inschrijfgeld, tenzij anders vermeld.
- c. De kosten voor de examens dienen apart te worden voldaan aan de betrokken exameninstanties (Zie hiervoor het examenreglement TCI). Na inschrijving geldt een betalingsverplichting. Bij niet tijdige betaling van het examengeld kan dit worden verhoogd met € 15,00 administratiekosten.
- d. De kosten voor het afleggen van de examens op de instellingslocatie (examenkosten NNA) staan vermeld in de brochure of op het incassoformulier en zijn onderdeel van de examenkosten. Deze kosten worden door de Noord Nederlandse Academie in rekening gebracht.
- e. De kosten van opleiding, materialen, boeken etc, kunnen wijzigen indien er verhogingen zijn op basis van loonkosten, grondstoffen en energiekosten.
- f. De duur van de opleiding staat vermeld in de brochure en op de website van de Noord Nederlandse Academie

### **3. DE OVEREENKOMST TUSSEN INSTELLING EN DEELNEMER**

- a. De overeenkomst tussen instelling en deelnemer wordt schriftelijk aangegaan. Bij ontvangst van het volledige ingevulde en ondertekend inschrijfformulier treedt de studieovereenkomst in werking.
- b. De deelnemer heeft een bedenktijd van 7 werkdagen na inschrijving voor betreffende opleiding/cursus. Bij annulering van de opleiding/cursus dient dit aangetekend schriftelijk aan ons kenbaar gemaakt te worden. De deelnemer ontvangt na annulering een schriftelijke bevestiging van de instelling.
- c. De deelnemer is gehouden iedere wijziging in de persoonlijke gegevens schriftelijk aan de instelling te melden.

### **4. BETALING VAN DE ONDERWIJSBIJDRAGE**

- a. De instelling bepaalt de termijnen waarin de onderwijsbijdrage voldaan moet worden.
- b. Betaling van de onderwijsbijdrage of een termijn hiervan dient steeds bij vooruitbetaling te geschieden. De deelnemer ontvangt een bevestiging na inschrijving met daarin vermeld het onderwijsbedrag. Dit dient per omgaande voldaan te worden.
- c. Ingeval een incasso van een termijnbetaling van de onderwijsbijdrage gestorneerd wordt, wordt bij de tweede poging het bedrag met € 10,- administratiekosten verhoogd.
- d. Ingeval een incasso van een termijnbetaling van de onderwijsbijdrage voor de tweede maal gestorneerd wordt, wordt bij de derde poging het bedrag met € 25,- administratiekosten verhoogd.
- e. Een verleende vrijstelling, of een verlate instroom, heeft geen invloed op de onderwijsbijdrage. De verplichting tot betalen van de volledige onderwijsbijdrage blijft daarbij onverminderd bestaan.
- f. De instelling mag deelnemers, die niet aan hun overeengekomen financiële verplichtingen voldoen, van verder onderwijs uitsluiten; in dat geval is zonder uitzondering de verschuldigde onderwijsbijdrage in zijn geheel direct opeisbaar.
- g. In geval van schorsing, ontzegging van de toegang of verwijdering van de instelling (zie art. 5f) blijft de verplichting tot betalen van de onderwijsbijdrage onverminderd bestaan; ook in dit geval is de verschuldigde onderwijsbijdrage direct opeisbaar.
- h. De directie van de instelling mag de diploma's of certificaten van deelnemers, die niet aan hun overeen gekomen (financiële) verplichtingen voldoen, in haar bezit houden totdat aan alle (financiële) verplichtingen is voldaan. In dat geval is zonder uitzondering de verschuldigde onderwijsbijdrage en examengeld in zijn geheel opeisbaar.

#### **Secretariaat:**

**Stavangerweg 8a  
9723 JC Groningen**

ING: NL07INGB0001971516  
ABN-AMRO: NL03ABNA0450768139

internet: [www.noordnederlandseacademie.nl](http://www.noordnederlandseacademie.nl)  
email: [info@noordnederlandseacademie.nl](mailto:info@noordnederlandseacademie.nl)

## 5. DE VOORWAARDEN VOOR ANNULERING OF HET VOORTIJDIG ONTBINDEN VAN DE OVEREENKOMST

a. De deelnemer heeft een bedenktijd van 14 werkdagen na inschrijving voor betreffende opleiding/cursus. Bij annulering van de cursus dient dit aangetekend schriftelijk aan ons kenbaar gemaakt te worden. De deelnemer ontvangt na annulering een schriftelijke bevestiging van de instelling.

De verplichting voor de betaling van het inschrijfgeld blijft bestaan. In geval de deelnemer les(sen) heeft gevolgd binnen de 14 werkdagen na inschrijving, vervalt de bedenktijd. Opzegging is dan mogelijk in overeenstemming met paragraaf c. van dit artikel.

b. Voor aanvang van de opleiding. Tot 28 dagen voor de eerste les kan de opleiding waarvoor de deelnemer ingeschreven staat aangetekend schriftelijk geannuleerd worden. In dat geval worden annulerings- en administratiekosten in rekening gebracht, zijnde 10% van de betreffende onderwijsbijdrage.

Van 28 tot 14 dagen voor de eerste les bedragen de annulerings- en administratiekosten 20% van de betreffende onderwijsbijdrage. Daarna is annulering nog slechts mogelijk in overeenstemming met paragraaf c. van dit artikel.

c. Vanaf 14 dagen voor en tijdens de opleiding. Mocht een deelnemer 14 dagen voor, of tijdens de opleiding besluiten van het verder volgen van de opleiding af te zien, dan dient dit schriftelijk aan de directie van de instelling kenbaar te worden gemaakt middels een aangetekend schrijven of persoonlijke overhandiging met bewijs van ontvangst door de instelling. Het gehele openstaande cursusbedrag dient in zijn geheel en ineens betaald te worden. Bevestiging van de opzegging wordt door de instelling schriftelijk gedaan.

d. Voor een korte cursus/workshop/training, die niet opleidt tot een erkend MBO diploma, of een korte (applicatie/specialisatie) cursus die onderdeel is van een erkend MBO diploma, geldt dat mocht een deelnemer voor, of tijdens de cursus besluiten van het (verder) volgen van de opleiding af te zien, dan dient dit schriftelijk aan de directie van de instelling kenbaar te worden gemaakt middels een aangetekend schrijven of persoonlijke overhandiging met bewijs van ontvangst door de instelling. Het gehele openstaande cursusbedrag dient in zijn geheel en ineens betaald te worden. Bevestiging van de opzegging wordt door de instelling schriftelijk gedaan.

e. Bij overlijden van de deelnemer wordt de overeenkomst als beëindigd beschouwd met ingang van datum van overlijden. Opleidingsgelden / cursusgelden voor de resterende lessen worden direct terugbetaald.

f. De instelling is bevoegd eenzijdig de overeenkomst op te zeggen en te beëindigen, wanneer de deelnemer zich op dusdanige wijze gedraagt dat redelijkerwijs mag worden aangenomen dat de belangen van de instelling of van andere deelnemers daardoor ernstig worden geschaad. De verplichting tot betalen van de volledige onderwijsbijdrage blijft daarbij onverminderd bestaan.

g. Ingeval een ouder, verzorger of instantie verantwoordelijk is voor de betaling van de lesgelden, zijn zowel de leerling als de ouder, verzorger of instantie hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de lesgelden.

g. Ongeacht het hiervoor bepaalde met betrekking tot betaling van de lesgelden en de opeisbaarheid daarvan, zal zo nodig bij in gebreke blijven tot invordering daarvan kunnen worden overgegaan, in welk geval het totaal van de als dan te vorderen (restant) lesgelden wordt verhoogd met de wettelijke rente en incasso- c.q. proceskosten.

## 6. VRAGEN

Vragen van administratieve aard worden binnen 7 werkdagen beantwoord, mits buiten de schoolvakanties. Bij een langere verwerkingstijd krijgt men binnen 7 werkdagen bericht dat men een uitvoerig antwoord kan verwachten.

## 7. MATERIALEN EN BOEKEN

De deelnemer wordt de garantie gegeven dat het studiepakket geheel is afgestemd op de eisen van de examen afnemende instanties.

De instelling bepaalt welke materialen en boeken tijdens de opleiding gebruikt worden en welke materialen tijdens de cursus ter beschikking gesteld worden en kan dit te allen tijde aanpassen. Boeken en materialen kunnen bij de instelling aangeschaft worden en worden na betaling eigendom van de deelnemer. Deze kunnen niet geretourneerd worden.

## 8. AANSPRAKELIJKHEID

a. De instelling is niet verantwoordelijk voor vermissing, beschadiging of diefstal van aan deelnemer toebehorende eigendommen.

b. De deelnemer is aansprakelijk voor beschadigingen aan eigendommen van de instelling en van derden, indien dit door de deelnemer is toegebracht.

c. Alle schade door de deelnemer toegebracht, hetzij moedwillig hetzij door onachtzaamheid, zal op kosten van de deelnemer of zijn wettelijke vertegenwoordiger worden hersteld.

## 9. LESTIJDEN EN PLAATS

- a. De instelling is gerechtigd om in geval van onvoldoende aanmeldingen of anderszins de cursusdag of lestijd minimaal 7 dagen voor aanvang van de cursus te wijzigen. Indien een dergelijke wijziging de deelnemer niet convenieert kan deze dit, binnen deze 7 dagen, schriftelijk kenbaar maken en zal de overeenkomst, zonder kosten voor de deelnemer worden ontbonden en een gedane aanbetaling zal door de instelling worden gerestitueerd.
- b. De instelling is gerechtigd in ernstige gevallen van overmacht de lestijden dan wel de plaats waar de lessen worden gegeven te wijzigen.
- c. De vakanties worden door de instelling vastgesteld.
- d. De opleiding/cursus is beëindigd bij aanvang van het (laatste) examen. Indien de opleiding/cursus niet wordt afgesloten met een examen, dan is de opleiding/cursus beëindigd na de laatste lesdag.
- e. Door omstandigheden (ziekte, zwangerschap, etc.) kan men de opleiding/cursus tussentijds onderbreken en in een later stadium weer hervatten en/of afmaken. Dit uitsluitend als er in de volgende cursusgroep vrije plaatsen zijn bij aanvang van de cursus. Een dergelijke regeling gaat altijd in overleg met de instelling.

## 10. HERHALINGSLESSEN

Indien een deelnemer voor een examen is afgewezen mag de instelling voor het volgen van herhalingslessen een evenredig deel van de onderwijsbijdrage aan de deelnemer in rekening brengen.

## 11. AUTEURSRECHT

Het auteursrecht op het eigen lesmateriaal van de instelling berust bij de instelling. Het materiaal mag niet worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorgaande schriftelijke toestemming van de instelling.

## 12. HUISREGELS

- a. De deelnemer verbindt zich tot het volgen van alle tot de opleiding behorende lessen, ook ingeval van verleende vrijstellingen voor een examen.
- b. De deelnemer verbindt zich alle opgegeven theoriehuiswerk naar behoren te maken en de praktijktaken naar behoren uit te voeren.
- c. De deelnemer wordt geacht de adviezen (m.b.t. de veiligheid) bij de praktijklessen van de docent op te volgen.
- d. Het dragen van de juiste werkkleding bij de praktijklessen is verplicht.
- e. Na de praktijklessen dient de deelnemer de werkplek netjes en opgeruimd achter te laten.
- f. Om aan het praktijkexamen te kunnen deelnemen is een aanwezigheidspercentage van 90 % van de praktijklessen verplicht.
- g. De deelnemer dient zelf voor een goedgekeurd examenmodel bij het praktijkexamen te zorgen.
- h. Bij verzuim wegens ziekte of anderszins dient de deelnemer hiervan, onder opgave van de reden, voor de aanvang van de les, kennis te geven aan de instelling.
- i. Indien het een minderjarige deelnemer betreft, dient de wettelijke vertegenwoordiger zulks te doen.

## 13. INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

- a. Inschrijving voor opleidingen: De instelling neemt de aanmelding in behandeling op volgorde van binnenkomst. Zodra de instelling de schriftelijke aanmelding (e-mail en / of schriftelijk) heeft ontvangen, stuurt de instelling per omgaande een bevestiging.
- b. Inschrijvingen voor cursussen: De instelling neemt de aanmelding in behandeling op volgorde van binnenkomst. Circa 14 dagen voor de datum van de (eerste) cursusdag, stuurt de instelling een bevestiging van inschrijving.

## 14. DUUR OVEREENKOMST

De deelnemer gaat de overeenkomst, na goedkeuring van de algemene voorwaarden op het inschrijfformulier, met de NOORD NEDERLANDSE ACADIE aan, voor de duur van de opleiding/cursus of tot alle openstaande bedragen zijn voldaan.

## 15. KLACHTEN

De klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de directie van de NOORD NEDERLANDSE ACADEMIE. Elke klacht wordt binnen vier weken schriftelijk afgehandeld, zo nodig of indien klager dat wenst worden de betrokkenen gehoord. De rechter in de vestigingsplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Partijen zullen een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

### Secretariaat:

Stavangerweg 8a  
9723 JC Groningen

ING: NL07INGB0001971516  
ABN-AMRO: NL03ABNA0450768139

internet: [www.noordnederlandseacademie.nl](http://www.noordnederlandseacademie.nl)  
email: [info@noordnederlandseacademie.nl](mailto:info@noordnederlandseacademie.nl)

#### **16. TOEPASSELIJK RECHT**

Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de wederpartij is Nederlands recht van toepassing.

#### **17. PRIVACY VERKLARING**

Alle informatie die wordt verstrekt is vertrouwelijk voor de NOORD NEDERLANDSE ACADEMIE, haar medewerkers en docenten. Persoonlijke gegevens van deelnemers zullen niet aan derden worden verstrekt. Hiermee zal ruimschoots worden voldaan aan de Wet Privacy Persoonsgegevens.

#### **18. BROCHURES / INTERNET**

Druk- en zetfouten, prijswijzigingen en wijzigingen van de inhoud van de opleiding in de brochure of op internet voorbehouden.

## Klachtenregeling deelnemers Noord Nederlandse Academie

Het bevoegd gezag van de Noord Nederlandse Academie stelt de volgende klachtenregeling vast:

### inleiding

De Noord Nederlandse Academie stelt het prijs op wanneer deelnemers hun mening kenbaar maken over verbeterpunten en onvolkomenheden in de organisatie. Daarvan kan de organisatie leren en zij kan bezien of werkwijze, structuur of beleid aangepast moeten worden om dergelijke onwenselijkheden te voorkomen. Wanneer we het in deze regeling over klachten hebben, gaat het niet over dat soort verbeterpunten en onvolkomenheden, maar het gaat het om gedragingen en beslissingen (of de afwezigheid daarvan) die het belang van de deelnemer schaden.

### wie kunnen klagen?

Deelnemers en ex-deelnemers kunnen een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van personeel van de Noord Nederlandse Academie dan wel over het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door personeel van de Noord Nederlandse Academie. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

### bij wie kunnen klagers terecht?

Klagen doet de deelnemer in eerste instantie bij degene die de beslissing genomen heeft of dat had moeten doen, of die zich niet correct gedragen heeft of gedrag heeft nagelaten, waardoor de klager zich benadeeld voelt. Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de klager terecht bij de klachtcoördinator van het opleidingscentrum, dhr. J. Runhardt. In eerste instantie zal deze trachten te bemiddelen. De klachtcoördinator wijst de deelnemer vervolgens op de procedure in deze klachtenregeling en hij informeert de deelnemer bij wie de formele, schriftelijke klacht moet worden ingediend: voor zaken die betrekking hebben op examens en toetsen bij de betrokken examinerator, voor klachten over derden bij de locatieverantwoordelijke, voor andere zaken bij de directie van de opleiding.

### klachtenbehandeling

Elke klacht wordt binnen vier weken schriftelijk afgehandeld. Als het niet mogelijk is de klacht binnen vier weken af te handelen, zal klager dit schriftelijk medegedeeld worden, alsmede de nieuwe termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. Zonodig of indien klager dat wenst worden de betrokkenen gehoord. In de brief waarin beschreven staat hoe de klacht is afgehandeld, staat aangegeven bij wie men bezwaar kan maken en binnen welke termijn.

### bezwaar tegen de afhandeling van de klacht

Wanneer klager het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgehandeld, kan hij of zij binnen twee weken bezwaar maken bij de examencommissie voor zaken betreffende examens en toetsen en bij de directie van het opleidingscentrum voor overige zaken. Zowel de klager als degene over wie geklaagd is krijgen de gelegenheid:

- hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
- zich bij de behandeling van het bezwaar te laten bijstaan.

De directeur dan wel de examencommissie (TCI) doet binnen twee weken een uitspraak. De directeur dan wel de examencommissie verkort deze termijn, indien het belang van de deelnemer onevenredig geschaad wordt. De uitspraak wordt op schrift gesteld en aan belanghebbenden toegestuurd. Als onafhankelijke derde partij is het VOUV (Vereniging Opleidingsinstituten Uiterlijke verzorging) aangesteld. Hun oordeel is bindend voor het opleidingsinstituut.

### bewaren van gegevens

De klachtencommissie, de examencommissie dan wel de directeur bewaren de gegevens die betrekking hebben op de klacht en/of het bezwaar op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van genoemde commissies en het bevoegd gezag.

### registratie van gegevens

De klachtcoördinator registreert de klacht, de wijze van afhandelen en het resultaat. Deze gegevens worden 5 jaar bewaard.